Service Canada

RAPPORT ANNUEL DE SERVICE CANADA
2005-2006

MESSAGE DU MINISTRE DE RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA

J'ai l'immense plaisir de présenter aux Canadiens le premier rapport annuel de Service Canada. Instauré en 2005, Service Canada a pour mandat de faciliter l'accès des Canadiens aux prestations et aux services dont ils ont besoin au moment et à l'endroit voulus.

Les Canadiens s'attendent à ce que le nouveau gouvernement du Canada se montre responsable et efficace. Ils veulent que leurs impôts soient utilisés de manière responsable. Ils veulent que les gouvernements leur fournissent des programmes qui répondent à leurs besoins et qui sont exécutés avec efficience et efficacité.

Par le truchement de Service Canada, nous nous acquittons de ces engagements. Durant l'année qui a suivi son instauration, Service Canada a réalisé des économies de 292 millions de dollars pour les contribuables en leur donnant accès à plus de 50 programmes et services à partir d'un même point. En aidant les Canadiens à se prévaloir des services, qu'il s'agisse de présenter une demande de passeport, de numéro d'assurance sociale ou de permis d'embarcation de plaisance, nous avons aidé des millions de Canadiens à se frayer un chemin dans la bureaucratie gouvernementale et à obtenir satisfaction.

En mars 2006, Service Canada comptait 416 points de service au pays – une réalisation de taille. Je suis fier des progrès accomplis relativement à l'adjonction de points de service mobiles et externes dans les collectivités rurales et éloignées. Les Canadiens peuvent également communiquer avec nous par téléphone, par Internet ou par la poste. Grâce à notre réseau de prestation de services qui s'étend d'un bout à l'autre du pays, nous sommes à la portée de tous : un simple appel, un clic ou une visite.

Nous avons également accompli des progrès non négligeables en collaborant avec nos partenaires au développement du réseau de prestation. Service Canada a fait équipe avec les administrations provinciales, territoriales et locales, de même qu'avec d'autres ministères, pour établir des points de service communs dans les collectivités.

Conformément à l'un des principaux engagements du gouvernement envers les Canadiens, soit rehausser la transparence au sein du gouvernement, Service Canada agit comme fer de lance. Le présent rapport s'inscrit dans cet engagement, tout comme le Protocole de service, les Normes de service, la Fiche de rendement et le Bureau de la satisfaction des clients, décrits plus en détail dans les sections qui suivent. Grâce à eux, nous établissons des objectifs précis en matière de service, communiquons les résultats obtenus et offrons aux citoyens de nouveaux moyens de nous transmettre leur rétroaction.

Service Canada a pris un envol remarquable. Nous sommes engagés à informer les Canadiens des mesures que Service Canada peut prendre dans leur intérêt et dans celui des collectivités.

Le ministre de Ressources humaines et Développement social Canada
Monte Solberg, C.P., député

RAPPORT ANNUEL DE SERVICE CANADA 2005-2006

Grâce au réseau de Service Canada, les Canadiens peuvent obtenir l'aide nécessaire au moment, à l'endroit et de la façon qui leur conviennent :

- **APPELER** 1 800 O-Canada (1-800-622-6232)
- **CLIQUER** sur servicecanada.gc.ca
- **VISITER** un Centre Service Canada

Le masculin est utilisé dans la présente publication sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Le présent rapport est également disponible sur supports de substitution (gros caractères, braille, audiocassette et disquette).

Pour en demander un exemplaire, veuillez composer le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232; téléimprimeur : 1-800-926-9105).

SG1-2006
0-662-49522-5

© Sa Majesté du chef du Canada 2006

TABLE DES MATIÈRES

Résumé		2
Service Canada en bref		5
Introduction :	**Service Canada – Améliorer l'exécution des programmes et la prestation des services du gouvernement**	6
Chapitre 1 :	**Des services orientés vers les citoyens**	9
Chapitre 2 :	**Offrir les programmes et les services requis aux Canadiens qui en ont besoin**	17
Chapitre 3 :	**Servir les Canadiens à l'aide de partenariats**	20
Chapitre 4 :	**Obtenir des résultats et en rendre compte aux Canadiens**	24
Chapitre 5 :	**Excellence du service pour les Canadiens – des gens au service des gens**	30
Conclusion :	**Regard sur l'avenir**	32
Annexes :		
Annexe 1 – SERVICE CANADA – Profil des dépenses pour 2005-2006		33
Annexe 2 – Services offerts		34
Annexe 3 – Protocole de service de Service Canada pour 2005-2006		36
Annexe 4 – Fiche de rendement de Service Canada		37
Annexe 5 – Dites-nous ce que vous en pensez		39

RÉSUMÉ

Service Canada a le plaisir de présenter son premier rapport annuel pour l'année se terminant le 31 mars 2006.

Dans le **chapitre un**, il est question des efforts déployés pour offrir des services à partir d'un même point pour chacun de nos principaux modes de prestation de services et pour apporter des améliorations tangibles afin de mieux servir les Canadiens.

Durant l'année qui a suivi l'instauration de Service Canada, nous avons établi un réseau de Centres Service Canada où les Canadiens peuvent obtenir de l'information sur un éventail de programmes et de services gouvernementaux; nous avons mis en œuvre de nouveaux services mobiles et externes dans les régions éloignées et rurales du Canada; nous avons collaboré avec d'autres ministères et ordres de gouvernement pour offrir de nouveaux services; nous avons remanié notre site Web pour mieux offrir les services gouvernementaux en ligne; nous avons instauré de nouveaux services en ligne; nous avons regroupé nos divers centres d'appels en un seul réseau; nous avons commencé à élaborer des stratégies de service pour divers groupes de Canadiens, dont les personnes handicapées et les aînés; nous nous sommes employés à établir de meilleurs processus et à faire meilleur usage des technologies afin de créer les assises nécessaires à la prestation des services à partir d'un même point.

Dans le **chapitre deux**, nous faisons état des mesures prises en vue de rehausser l'intégrité des programmes et de réaliser des économies considérables pour les contribuables canadiens.

Au cours de la première année, notre stratégie consistait à accroître l'exactitude des paiements de prestations, ainsi qu'à réduire les erreurs et les fraudes, en gérant mieux le risque et en recourant à des processus plus automatisés. Ces mesures nous ont permis d'économiser 292 millions de dollars en frais d'exploitation et en paiements effectués au titre des programmes. Nous avons donc dépassé les 265 millions de dollars visés pour la première année.

Nous avons commencé à établir le « profil unique du client » pour la prestation des services afin que les Canadiens n'aient pas à nous transmettre les mêmes renseignements personnels chaque fois qu'ils s'adressent à nous. Cette façon de procéder, semblable à celle qu'utilisent les banques et autres grandes institutions qui offrent des services à des clients de longue date, prévoira les normes de protection des renseignements personnels élevées auxquelles s'attendent les Canadiens. Parmi les autres réalisations dignes de mention, indiquons les ententes de partage des données de l'état civil (naissances et décès) conclues avec trois provinces, soit le Nouveau-Brunswick, l'Ontario et la Colombie-Britannique.

Le **chapitre trois** porte sur les partenariats que nous avons établis avec d'autres ministères fédéraux, avec les provinces et les territoires, ainsi qu'avec des organismes, afin d'offrir aux Canadiens l'accès aux programmes, aux services et à l'information à partir d'un même point.

Au cours de la première année, nous avons cherché à offrir d'autres services en plus des services et des prestations pour lesquels nous sommes généralement connus, à savoir l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Pour ce faire, nous avons misé sur nos points forts, c'est-à-dire sur notre réseau de prestation de services gouvernementaux, le plus considérable qui soit au pays, sur notre vaste savoir-faire dans le traitement des demandes et des prestations et sur notre effectif compétent.

Nous avons assumé la prestation de nouveaux services, dont la réception des demandes de passeport dans 35 de nos centres au nom de Passeport Canada, la délivrance de permis d'embarcation

de plaisance au nom de Transports Canada et la communication de renseignements sur les nouvelles initiatives du gouvernement, tel le programme universel de garderie.

Nous avons également mis à l'essai de nouveaux partenariats à petite échelle pour jauger l'intérêt à l'égard de certains services; par exemple, nous avons fait installer pour les clients des lignes téléphoniques reliées à l'Agence du revenu du Canada dans dix Centres Service Canada.

Nous acquérons une expérience pratique de la prestation de services offerts à partir d'un même point avec d'autres administrations. Par exemple, en collaboration avec la ville d'Ottawa et avec le gouvernement de l'Ontario, nous avons établi un centre qui offre des services provenant des trois administrations.

Le **chapitre quatre** fait état des efforts que nous avons déployés pour rendre compte aux Canadiens de nos résultats.

Au cours de la première année, nous voulions introduire quatre initiatives témoignant de notre engagement à offrir un excellent service aux Canadiens. En début d'année, nous avons introduit un protocole de service et mis sur pied le Bureau de la satisfaction des clients, chargé de recevoir la rétroaction des clients. Nous avons aussi introduit les normes de service, qui définissent le niveau de service auquel les Canadiens sont en droit de s'attendre, par exemple, les heures d'ouverture habituelles des centres d'appels et des bureaux ainsi que les temps d'attente applicables aux paiements de prestations d'assurance-emploi; les Canadiens peuvent donc avoir une idée de la date à laquelle ils recevront leur premier chèque. Enfin, publiée dans le présent rapport annuel, notre première fiche de rendement renseigne le public sur notre rendement par rapport aux normes établies.

Dans le **chapitre cinq**, nous indiquons les mesures que nous avons prises pour que les Canadiens puissent bénéficier des services d'employés renseignés et compétents, et pour édifier une culture de l'excellence du service dans l'organisation.

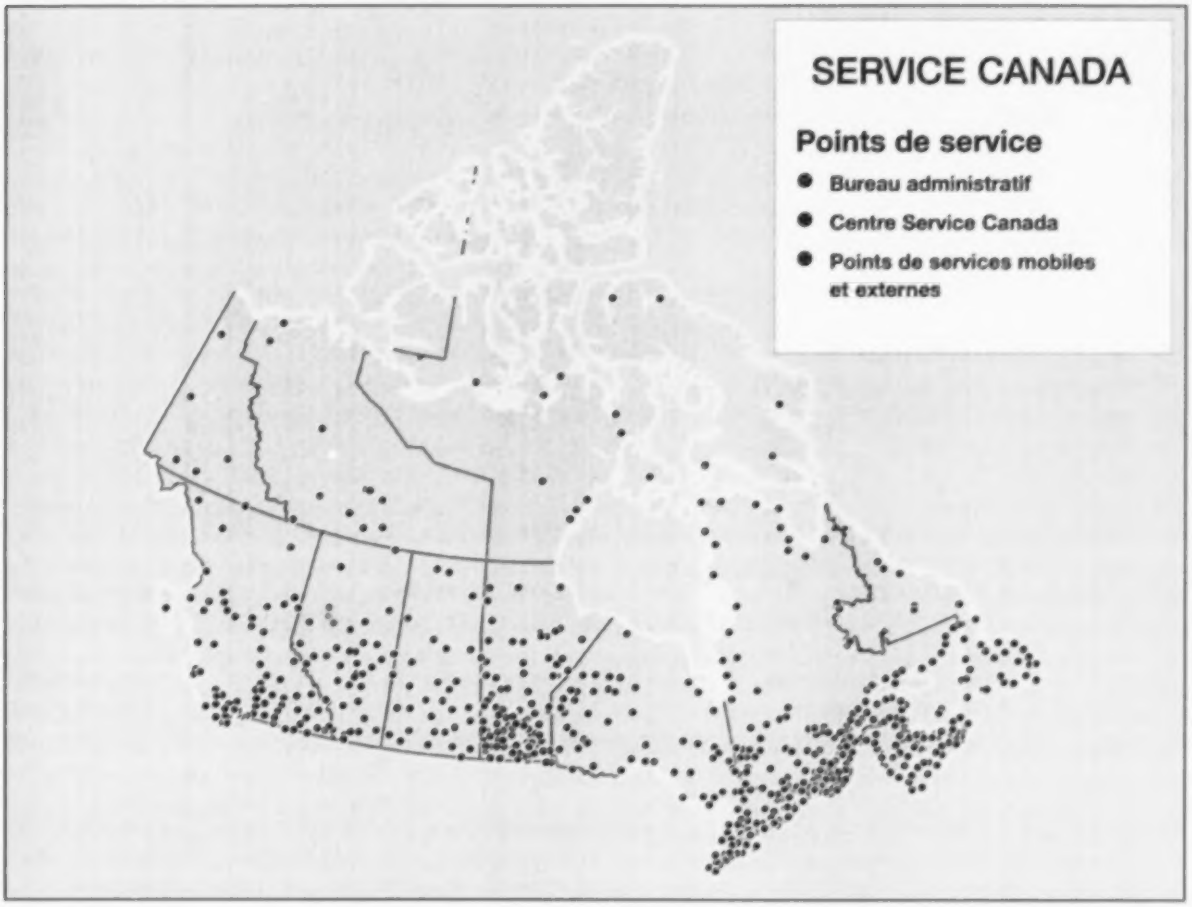
Nous croyons fermement que les agents de prestation des services, qui viennent en aide aux Canadiens dans les Centres Service Canada, qui s'occupent du paiement des prestations, ou encore qui leur offrent des services par téléphone ou par Internet, sont les premiers maillons de la chaîne de l'excellence du service.

Au cours de la première année, nous nous sommes employés à ériger en profession la « prestation des services » au sein de l'organisation. Nous avons donc conçu un vaste programme de développement de carrière en prestation de services; nous avons institué le Collège Service Canada et mis en œuvre un programme d'études et de certification de la prestation de services avec la collaboration de l'École de la fonction publique du Canada; nous avons également mis en œuvre un programme de reconnaissance et de récompenses afin de souligner le sens de l'innovation et l'excellent travail des employés qui en font plus dans l'intérêt des Canadiens.

Enfin, la **conclusion** porte un regard vers l'avenir alors que nous nous affairons au développement du réseau de prestations des services gouvernementaux offerts à partir d'un même point.

Conformément à notre engagement à mieux vous servir, vous trouverez à la fin du document (annexe 5) un formulaire sur lequel vous pouvez inscrire vos commentaires au sujet de notre rapport annuel et suggérer des moyens de l'améliorer. Vos commentaires sont les bienvenus!

SERVICE CANADA : UN RÉSEAU NATIONAL DE PRESTATION DE SERVICES



En mars 2006, 93 % des Canadiens avaient accès à nos services dans un rayon de 50 kilomètres de leur domicile.

SERVICE CANADA EN BREF

Service Canada est le réseau de prestation des services offerts par le gouvernement du Canada à partir d'un même point. En collaboration avec d'autres ministères, organismes et ordres de gouvernement, Service Canada fait en sorte que les Canadiens puissent se prévaloir facilement d'une gamme croissante de programmes et de services gouvernementaux.

Service Canada est à la portée de tous : un appel, un clic ou une visite. Le réseau de prestation de services est constitué de bureaux offrant des services en personne, d'un service d'information téléphonique national (1 800 O-Canada) et de services en ligne (servicecanada.gc.ca). Des services mobiles et externes sont également offerts aux Canadiens qui vivent dans des collectivités éloignées, rurales ou du Nord autrefois mal desservies; ces Canadiens ont désormais accès aux services et aux renseignements du gouvernement. En mars 2006, nous avions 320 Centres Service Canada et 96 points de services mobiles et externes.

Activités annuelles de Service Canada :

- verser les prestations du gouvernement, totalisant environ 70 milliards de dollars, à quelque 8 millions de Canadiens (190 millions de dollars par jour), ce qui équivaut à 5 % du produit intérieur brut du Canada et à 30 % des dépenses du gouvernement du Canada;
- effectuer 124 millions de paiements versés au titre du régime d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse et d'autres programmes;
- traiter plus de 5 millions de demandes de prestations;
- recevoir 1,5 million de demandes de numéro d'assurance sociale;
- afficher 800 000 offres d'emploi présentées par des employeurs;
- recevoir plus de 56 millions d'appels au sujet du gouvernement du Canada, de ses programmes et de ses services;
- fournir des services électroniques à plus de 2,5 millions de Canadiens chaque semaine;
- réaliser 500 000 entrevues auprès de Canadiens au sujet des services et des programmes requis;
- utiliser des services mobiles et externes pour communiquer directement avec plus de 250 000 Canadiens dans des collectivités rurales et éloignées;
- envoyer plus de 20 millions de lettres par la poste;
- collaborer avec plus de 55 000 organismes communautaires.

Introduction

SERVICE CANADA – AMÉLIORER L'EXÉCUTION DES PROGRAMMES ET LA PRESTATION DES SERVICES DU GOUVERNEMENT

Les Canadiens veulent obtenir de meilleurs services de leurs gouvernements

Les Canadiens s'attendent à ce que l'administration publique s'efforce d'améliorer les services destinés aux citoyens, tout comme l'a fait le secteur privé en ce qui concerne les services à la clientèle.

Des recherches indiquent que les Canadiens préfèrent recevoir des services à partir d'un même point. Bon nombre d'entre eux sont mécontents de se heurter à un système dans lequel sont cloisonnés les programmes et les services au sein de divers ministères. Qu'il s'agisse de services en personne ou par téléphone, beaucoup se plaignent des délais. Trouver de l'information sur le site Web du gouvernement n'est pas une mince affaire, sans parler des services en ligne.

Bref, les Canadiens veulent des services facilement accessibles qui répondent à leurs besoins et de l'information facile à trouver. Ils veulent pouvoir obtenir des services de diverses façons : en personne dans un centre de services, en direct ou par téléphone, bref à partir d'un même point en effectuant un appel, en cliquant ou en se rendant sur place.

Miser sur les améliorations existantes

Le gouvernement du Canada est à l'écoute des Canadiens. En 1999, on a commencé à améliorer la prestation des services, considérant que les Canadiens veulent :

- des services adaptés, axés sur le client et faciles d'accès, à l'instar des excellents services offerts dans le secteur privé;
- la possibilité de choisir la façon d'obtenir ces services, que ce soit auprès d'employés bien renseignés dans un bureau de la collectivité, au moyen du libre-service automatisé ou par téléphone, partout et en tout temps;
- l'utilisation efficace de l'argent des contribuables, qui donne lieu à une réduction des coûts pour eux et à des économies à réinvestir dans l'amélioration des services.

Le Canada est réputé sur la scène internationale pour fournir des services publics de qualité. Comme l'indique le rapport d'étude publié récemment *Citizens First 4*, pour la quatrième fois de suite, les Canadiens affirment que la qualité des services gouvernementaux continue de s'améliorer.[1]

Voilà sans contredit une bonne nouvelle. Toutefois, d'après les commentaires des Canadiens, d'autres améliorations doivent être apportées.

À l'écoute des Canadiens grâce à l'instauration de Service Canada

Service Canada offre un moyen de s'assurer que les Canadiens obtiennent ce qu'ils veulent et ce dont ils ont besoin, soit des services gouvernementaux remodelés en fonction des besoins des citoyens, ainsi que des programmes et des services plus nombreux, plus efficaces et mieux adaptés à ces besoins.

Service Canada est le fruit d'une analyse et d'une planification soignées. Nous avons recueilli les commentaires des Canadiens, favorables et défavorables, au sujet des services gouvernementaux, et nous avons examiné de quelle façon les meilleurs organismes de services publics et privés dans le monde obtenaient l'adhésion de leurs utilisateurs. Nous avons ainsi pu cerner ce qui importe le plus aux Canadiens en matière de services et élaborer des stratégies de service qui donneront les résultats escomptés. Qui plus est, les citoyens sont au cœur de toutes nos activités.

[1] L'Institut des services axés sur les citoyens, *Citizens First 4*, novembre 2005.

96 %

Dans l'ensemble, 96 % des Canadiens sont favorables à la prestation des services à partir d'un même point.[2]

Service Canada offre des programmes et des services au nom d'un certain nombre de ministères fédéraux et d'autres partenaires. Au tout début, il réunissait les structures et services suivants sous sa bannière :

- un réseau de 320 bureaux locaux administrés par Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC) qui offrent des services en personne, externes et par la poste aux collectivités desservies;
- des services de traitement des prestations du régime d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV);
- des services téléphoniques tels que la ligne 1 800 O-Canada, gérée par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), ainsi que des centres d'appels pour des programmes tels que l'assurance-emploi, le RPC et la SV;
- le site **canada.gc.ca**, géré par TPSGC;
- trois centres voués aux communautés minoritaires de langue officielle au Manitoba, qui sont issus d'un partenariat entre la ville de Winnipeg, le gouvernement du Manitoba et le gouvernement du Canada.

L'instauration de Service Canada le 14 septembre 2005 s'accompagnait d'un plan triennal visant à transformer les services offerts aux Canadiens d'une manière évidente et mesurable, de même qu'à accroître l'efficacité de la prestation des services. Ce rapport indique les résultats obtenus au cours de l'année qui a suivi l'instauration de Service Canada.

[2]Les Associés de recherche Ekos inc., *Repenser le gouvernement*, mai 2002.

Le Café Jeunesse de Montréal fournit des services aux jeunes au cœur même de la collectivité.

ÉNONCÉ DE VISION

Les Canadiens sont au cœur même de la vision de Service Canada

Les organismes efficaces et orientés vers les citoyens savent ce qu'ils veulent accomplir et ont des objectifs précis. Pour ériger Service Canada, nous avons tenu compte de l'opinion des Canadiens afin de déterminer ce qu'il faudrait, non seulement pour améliorer la prestation des services, mais aussi pour la transformer.

Notre énoncé de vision tient compte des observations formulées par les Canadiens à l'intention des gouvernements au sujet de ce qu'ils attendent d'un organisme de services. C'est notre responsabilité de répondre à ces attentes.

Notre vision

Obtenir de meilleurs résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence en matière de services.

Notre mission

Fournir aux Canadiens des services sûrs, fiables et personnalisés à partir d'un même point.

Notre mandat

Service Canada améliorera le service en collaborant avec ses partenaires en vue d'offrir l'éventail complet de prestations et de services gouvernementaux que veulent les Canadiens et dont ils ont besoin, que ce soit en personne, par téléphone, par Internet ou par la poste.

SERVICE CANADA – OBJECTIFS STRATÉGIQUES

5. **Ériger une culture de l'excellence du service...**
...en soutenant nos employés, en encourageant l'innovation et en favorisant le développement du leadership et des moyens nécessaires à la prestation de services axés sur les citoyens.

Chapitre 1

DES SERVICES ORIENTÉS VERS LES CITOYENS

Objectif : Fournir des services integrés à partir d'un même point, en fonction des besoins des citoyens, et faciliter l'obtention de meilleurs résultats stratégiques.

Durant l'année qui a suivi l'instauration de Service Canada, notre principal défi était de concevoir le réseau de prestation de services accessibles à partir d'un même point selon les principaux modes de prestation : en personne, par téléphone et par Internet; il fallait en outre élaborer des stratégies de service qui répondent aux besoins des Canadiens.

Résultats obtenus jusqu'ici

Service Canada a d'abord cherché à améliorer la prestation des services offerts aux Canadiens, que ce soit en personne, par téléphone, par Internet ou par la poste.

VISITEZ! – Expansion des services en personne

Durant la première année, on évalue à 6,7 millions le nombre de Canadiens qui se sont rendus dans les Centres Service Canada pour se prévaloir de programmes et de prestations, dont le programme d'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et les programmes d'emploi. En outre, plus de 900 000 Canadiens sont venus nous voir pour se prévaloir d'autres programmes, dont 630 000 se sont adressés directement aux employés de Service Canada, et 282 000 ont opté pour le libre-service.

Nous offrons des services aux gens de tous âges et desservons les collectivités du Nord grâce au programme de services mobiles.

Plus de 400 000 Canadiens ont appelé Service Canada pour obtenir des renseignements sur de nouvelles initiatives fédérales, telles la prestation pour les coûts de l'énergie, la prestation universelle pour la garde d'enfants, les élections fédérales, le discours du Trône et le nouveau *Guide de services pour les aînés*.

400 000

Les nouveaux services mobiles et externes sont offerts par des employés de Service Canada qui se rendent régulièrement dans les collectivités ou selon les besoins, par exemple en cas de fermetures d'usine ou de catastrophes naturelles.

Nous avons également créé davantage de points de service et économisé des fonds en partageant les locaux avec des partenaires de la collectivité, par exemple des bureaux de poste et des bureaux d'autres ministères.

En mars 2006, nous avions établi 96 nouveaux points de service externes. En septembre 2006, nous avions ouvert 71 points de service additionnels, ce qui nous permettra d'atteindre notre objectif visant à doubler nos points de service en 3 ans.

Nous faisons en sorte que tous les points de service soient aménagés de la même façon et nous créons des environnements accueillants qui sont orientés vers le service.

Les heures d'ouverture sont les mêmes dans tous les Centres du pays; ainsi, les Canadiens savent qu'ils peuvent s'y rendre du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h. À plusieurs endroits, nous avons prolongé les heures d'ouverture.

Nous mettons en œuvre des services à l'intention des personnes parlant le cantonnais, le pendjabi et le mandarin, à divers endroits dans la région de Vancouver, et nous offrons de pareils services à ceux qui parlent l'inuktitut, l'otchipwe et le cri au Nunavut et ailleurs.

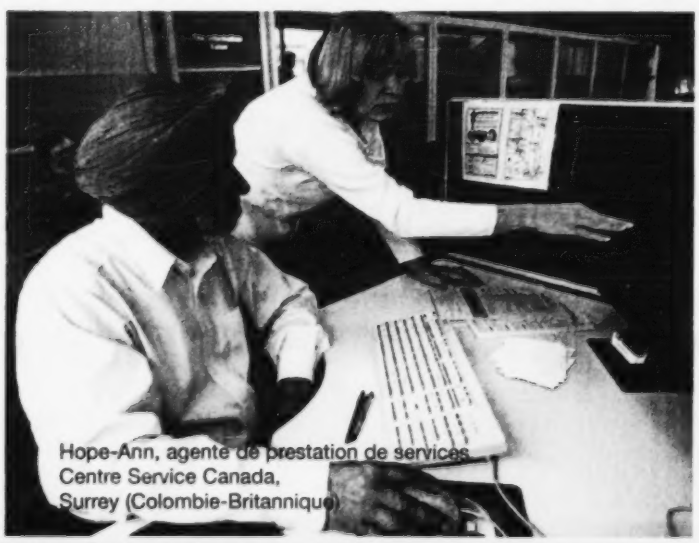
(Pour consulter la liste de nos points de service actuels, veuillez vous rendre à : http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/passerelles/pres_de_chez_vous/menu.shtml).

APPELEZ! – Services téléphoniques améliorés

Chaque année, nous recevons 56 millions d'appel des Canadiens. Selon eux, d'autres améliorations pourraient être apportées aux services. La tonalité d'occupation et le temps d'attente provoquent leur mécontentement. Ils veulent des systèmes de réponse vocale interactifs plus faciles à utiliser.

Les Canadiens utilisent les services téléphoniques gouvernementaux pour chercher de l'information et pour bien d'autres choses. Ils recourent de plus en plus à ce mode de communication pour effectuer des transactions et pour fournir aux gouvernements des renseignements personnels.

Nous avons commencé à intégrer les services offerts au moyen de la ligne téléphonique 1 800 O-Canada et les 23 centres d'appels qui fournissent des renseignements bien précis sur le régime d'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et d'autres programmes connexes. Nous avons réduit à 12 le nombre de numéros sans frais (1-800); il en existait plus de 135!



Hope-Ann, agente de prestation de services, Centre Service Canada, Surrey (Colombie-Britannique)

Zinnie, agente de prestation de services,
Services multilingues,
Vancouver (Colombie-Britannique)

Des services externes efficaces

- Grâce à un nouveau programme appelé Services externes multilingues, des employés se rendent dans certains endroits à Surrey, à Richmond et à Vancouver, en Colombie-Britannique, pour fournir des renseignements sur les prestations et les services en pendjabi, en cantonnais et en mandarin.

- Des employés de Service Canada à Fort Simpson, dans les Territoires du Nord-Ouest, ont personnellement pris contact avec plus d'une centaine d'aînés dans la région pour s'assurer qu'ils recevaient les prestations auxquelles ils avaient droit.

- Grâce au nouveau bureau de services externes bilingues de Service Canada établi à Mainland, à Terre-Neuve, les francophones de la région ont dorénavant accès aux services du gouvernement du Canada dans les deux langues officielles.

Il s'agit là des premières étapes d'un vaste plan visant à ériger un réseau intégré de centres d'appels pour Service Canada. Les Canadiens pourront ainsi :

- communiquer avec nous en composant un seul numéro de téléphone;
- parler plus rapidement au premier agent disponible sans entendre la tonalité d'occupation ou sans que la communication ne soit interrompue;
- accéder à des services de réponse vocale interactifs faciles à utiliser, obtenir rapidement les renseignements voulus et s'entretenir avec un agent d'un centre d'appels pour obtenir de l'aide;
- éviter de devoir répéter les renseignements déjà fournis au moyen d'un autre mode de communication.

CLIQUEZ! – Services en ligne améliorés

Non seulement les Canadiens figurent parmi les plus grands utilisateurs d'ordinateur dans le monde, mais ils sont également au nombre de ceux qui utilisent le plus Internet pour obtenir des services gouvernementaux. Par exemple, ils utilisent de plus en plus Internet pour effectuer des transactions reliées au régime d'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada et à d'autres programmes de prestations.

D'avril 2005 à mars 2006, notre nouveau site Web, servicecanada.gc.ca, a accueilli plus de 5,5 millions de visiteurs, soit plus de 15 000 en moyenne chaque jour.

Au cours de la première année, nous avons aussi remanié le site Web de Service Canada en fonction de ce que veulent les Canadiens et nous avons ajouté de nouveaux services, par exemple la présentation de demandes en direct, qui complètent les services en ligne bien établis.

Fait concernant Service Canada

- Grâce à notre nouveau système en ligne de feuillets de renseignements fiscaux, les Canadiens qui ont touché des prestations d'assurance-emploi en 2005 ont pu télécharger et imprimer le formulaire T4U requis pour leurs déclarations de revenus à partir d'Internet.
- Dans l'ensemble, 93 % des personnes qui demandent des prestations d'assurance-emploi pour la première fois recourent au service en ligne AppliWeb pour présenter une demande.
- Nous avons lancé un nouveau service en ligne qui permet aux Canadiens de visualiser leurs cotisations au Régime de pensions du Canada ainsi qu'une estimation des prestations qu'ils pourraient recevoir du Régime. Consulter : http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/psr/commun/proceder/infoecc.shtml.

À partir du nouveau site Web de Service Canada, les Canadiens auront accès en un seul clic à 90 % des programmes et services les plus souvent demandés.

90 %

Nous avons évalué de quelle manière la conception du site Web et l'information qu'il renferme influent sur les autres modes de prestation de services. Nous avons alors constaté que 50 000 appels sont faits chaque année à la ligne sans frais 1 800 O-Canada par des Canadiens qui ne peuvent trouver en ligne l'information concernant leurs demandes de prestations d'assurance-emploi. Huit Canadiens sur dix ont dit qu'il n'était pas facile non plus de trouver de l'information sur d'autres programmes et services.

Nous étions résolus à créer le genre de site Web que les Canadiens disaient vouloir, c'est-à-dire un site qui :

- mène au bon résultat (« J'ai trouvé ce que je cherchais »);
- conduit à l'information et aux services recherchés à partir d'un point unique (« J'ai trouvé tout ce que je cherchais »);
- permet de trouver facilement l'information (« Je n'ai pas eu à cliquer un peu partout »);
- permet de s'y retrouver facilement (« Je savais toujours où je me trouvais »);
- soit attrayant sur le plan visuel (« J'aime la présentation du site »).

La conception de notre site Web tiendra compte de ces observations et il sera ainsi plus facile de trouver l'information affichée sur tous les sites Web du gouvernement du Canada à l'aide de foires aux questions, d'un accès rapide aux programmes les plus souvent demandés, de sites mieux adaptés aux groupes spécifiques tels que les Autochtones, les aînés et les personnes handicapées, et finalement d'une section réservée aux commentaires.

Autres améliorations

Des services postaux plus cohérents

Les employés des Centres Service Canada de partout au Canada traitent des renseignements fournis par les Canadiens, par exemple des demandes de prestations du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse et du régime d'assurance-emploi, ainsi que des renseignements sur les prestations des Canadiens et sur les décisions portées en appel. Ils traitent chaque jour des paiements d'une valeur globale de 190 millions de dollars et envoient chaque année 20 millions de lettres portant sur nos programmes et services.

Pour accroître l'efficacité de ces activités, nous avons uniformisé les procédures de traitement des demandes de prestations et d'autres transactions dans tous nos bureaux au Canada.

Élaborer des stratégies de service qui répondent aux besoins des Canadiens

Comme nous nous sommes engagés à orienter davantage les services vers les citoyens, nous avons demandé aux Canadiens faisant partie de collectivités facilement identifiables, notamment les Autochtones, les aînés et les personnes handicapées, comment mieux les servir. Nous leur avons demandé quelles étaient les circonstances qui les avaient amenés à s'adresser à Service Canada et comment mieux répondre à leurs besoins.

À partir de ces renseignements, nous élaborons des stratégies pour certains groupes :

- les familles;
- les jeunes;
- les travailleurs, les chômeurs et les employeurs;
- les aînés;
- les communautés minoritaires de langue officielle;
- les nouveaux venus au Canada;
- les Autochtones, plus particulièrement ceux qui vivent en milieu urbain;
- les personnes handicapées.

Hugo, client,
Café Jeunesse,
Montréal (Québec)

Dans chacun des cas, nous prenons en considération :

- les caractéristiques communes des membres de ces différents groupes;
- ce qu'ils veulent et ce dont ils ont le plus souvent besoin de la part des gouvernements;
- les objectifs visés par les politiques du gouvernement du Canada en ce qui les concerne;
- les programmes et les services qu'ils utilisent à l'heure actuelle;
- les moyens d'améliorer les services ou d'en créer de nouveaux pour obtenir de meilleurs résultats;
- la création de partenariats avec les gouvernements et avec des organismes non gouvernementaux, qui contribueraient au succès des stratégies adoptées.

Les Canadiens peuvent déjà constater les répercussions de cette approche. Par exemple, des Centres Service Canada spécialisés ont déjà été établis à Winnipeg et à Regina, et offrent des services adaptés aux besoins des Autochtones. Les Canadiens handicapés pourront bientôt obtenir en ligne, sur des supports plus accessibles, dix des formulaires qu'ils utilisent le plus souvent.

Nous continuons d'effectuer des recherches pour déterminer dans quelle mesure nos programmes et nos services peuvent répondre aux besoins de certains groupes.

Fait concernant Service Canada

Nous mettons à l'essai des services améliorés pour les personnes handicapées, en mettant à leur disposition des terminaux d'ordinateur mieux outillés pour répondre à leurs besoins à Halifax et à Windsor.

Fait concernant Service Canada

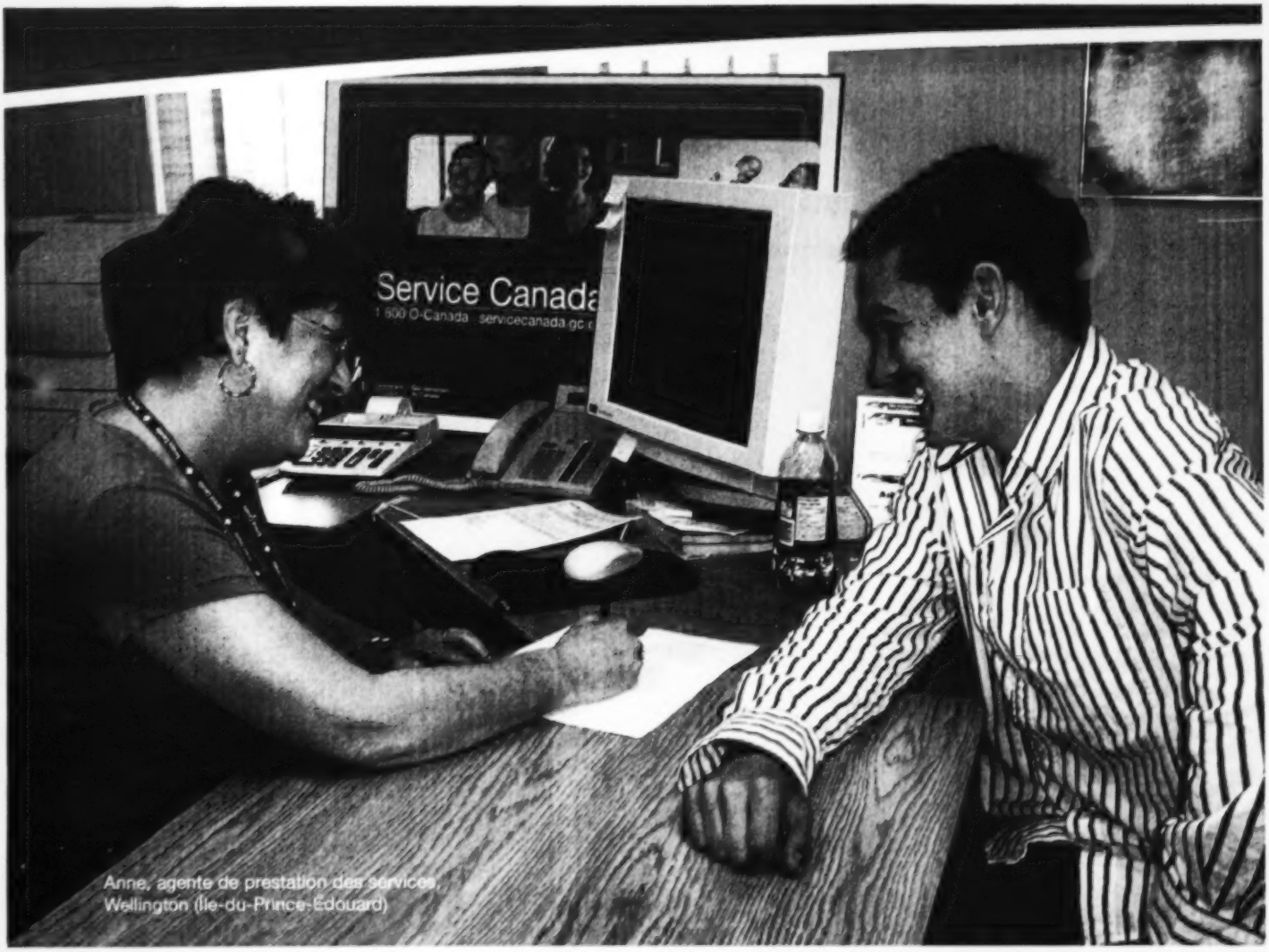
Les employés de Service Canada ont reçu du ministère des Anciens Combattants une formation concernant les programmes et les services de ce ministère, afin que les anciens combattants et leurs familles puissent se prévaloir sans difficulté des prestations et des programmes dont ils ont besoin.

Recourir à la technologie pour transformer le service offert aux Canadiens

Il importe de nous doter des technologies qui s'imposent pour bien offrir les services et pour établir de meilleurs processus. Pour ce faire, il faut également mieux gérer l'information.

Nous élaborons un réseau de télécommunications intégrées qui permettra, par exemple, à un agent d'un centre d'appels de Service Canada situé dans une région du pays de travailler avec un membre d'un Centre Service Canada établi dans une autre région du pays afin de régler le problème d'un même client. Grâce à l'accès sans fil Internet, les 250 000 Canadiens qui utilisent nos services mobiles et externes pourront obtenir des renseignements sur leurs prestations.

En utilisant de nouvelles technologies pour établir des méthodes, simples et uniformes, d'organisation, de communication et de mise à jour de l'information sur nos programmes et nos services, nous pourrons nous assurer que tous les employés fournissent les mêmes renseignements aux Canadiens, quel que soit le mode de prestation utilisé.



Anne, agente de prestation des services, Wellington (Île-du-Prince-Édouard)

Répondre aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle

Quatorze centres bilingues au pays répondent aux besoins des communautés minoritaires francophones à :

- Saint-Boniface, Saint-Pierre-Jolys et Notre-Dame-de-Lourdes, au Manitoba;
- Clare, en Nouvelle-Écosse;
- Rogersville et Baie-Sainte-Anne, au Nouveau-Brunswick;
- Port-au-Port, à Terre-Neuve;
- Wellington, à l'Île-du-Prince-Édouard.

Nous établirons d'autres centres en 2006-2007.

Chapitre 2

OFFRIR LES PRESTATIONS ET LES SERVICES REQUIS AUX CANADIENS QUI EN ONT BESOIN

Objectif : Rehausser l'intégrité de nos programmes sociaux et réaliser des économies considérables au titre des paiements effectués dans le cadre des programmes.

Chaque année, Service Canada verse aux Canadiens des prestations totalisant environ 70 milliards de dollars. Comme s'y attendent les Canadiens, nous devons nous assurer que ces prestations sont versées à qui de droit, que les montants sont exacts et que les paiements sont effectués aux fins prévues. Nous devons rendre compte de l'intégrité des programmes, ce qui suppose une saine gestion des fonds publics.

Comme il nous incombe d'offrir des programmes et des services d'une telle envergure, nous avons besoin de méthodes et de données fiables pour surveiller et mesurer nos réalisations, pour créer un service axé sur les citoyens, pour accroître la confiance du public dans le gouvernement et pour réaliser des économies pour les contribuables.

Notre plan de mise en œuvre triennal prévoit des initiatives visant à renforcer la responsabilité et la transparence. Ces initiatives s'appuient sur les méthodes existantes permettant de garantir l'exactitude des renseignements et sur l'expérience des employés qui doivent régler les problèmes que posent, par exemple, les trop-payés et les prestations versées à tort.

Nous prenons des mesures pour rendre les numéros d'assurance sociale plus sûrs et pour améliorer le Registre d'assurance sociale afin que l'information qu'il contient soit la plus exacte possible.

Nous augmentons aussi notre capacité d'analyser les risques et mettons en place un cadre d'assurance de la qualité pour déterminer dans quelle mesure les prestations versées respectent davantage les règles de conformité et d'exactitude.

La stratégie retenue consiste à réaliser le plus d'économies possible, tout en augmentant les mesures de contrôle des inexactitudes et des paiements erronés.

Résultats obtenus jusqu'ici

Gérer les risques de manière à réduire les coûts

Pour réduire les erreurs qui se produisent dans l'établissement ou le versement des prestations, nous améliorons sans cesse nos méthodes de gestion des risques. Selon notre objectif annoncé initialement dans le budget de 2005, ces améliorations devraient se traduire par des économies pour les contribuables au cours des cinq prochaines années.

Pour atteindre cet objectif, nous veillons davantage à ce que les gens qui doivent payer des cotisations d'assurance-emploi s'acquittent de cette obligation et nous nous employons à confirmer l'admissibilité des personnes qui demandent des prestations.

Renforcer le système de gestion des numéros d'assurance sociale

Il est nécessaire de renforcer le système de gestion des numéros d'assurance sociale pour réduire les erreurs et garantir le versement de prestations exactes aux intéressés.

Fait concernant Service Canada

Les stratégies qui nous permettront d'obtenir de meilleurs résultats se résument comme suit :

- gestion plus efficace des risques,
- travail de meilleure qualité,
- information plus fiable.

Échange de renseignements en Ontario

Après le décès d'une personne, les proches doivent souvent s'adresser à un certain nombre d'organismes gouvernementaux alors qu'ils font face au deuil.

En vertu d'une nouvelle entente qui aura pour effet de réduire les formalités administratives, le gouvernement de l'Ontario nous informera des décès survenus dans la province. Nous pourrons ainsi interrompre les paiements faits au nom des personnes décédées et commencer à verser automatiquement aux conjoints ou aux partenaires admissibles des prestations comme la prestation au survivant du Régime de pensions du Canada.

Pour ce faire, nous avons adopté des mesures visant à accroître la sécurité des numéros d'assurance sociale et garantir l'exactitude des données du Registre d'assurance sociale.

Le Registre d'assurance sociale est une base de données qui renferme des renseignements généraux sur les détenteurs de numéros d'assurance sociale; nous avons déjà pris de nombreuses mesures pour améliorer la qualité des renseignements qu'il contient. Nous avons ainsi amélioré le processus d'identification des personnes décédées pour mettre rapidement à jour leurs dossiers et interrompre le versement des prestations.

Le renforcement du système de numéros d'assurance sociale nous permet également d'assouplir d'autres mesures de contrôle moins fructueuses. Par exemple, les Canadiens devaient autrefois produire un document attestant leur date de naissance lorsqu'ils présentaient une demande de prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. Ces données se trouvent maintenant dans le Registre d'assurance sociale, d'où l'amélioration du service et l'augmentation de l'intégrité.

Pour accroître davantage l'exactitude du Registre d'assurance sociale, nous nous employons à conclure un plus grand nombre d'ententes avec d'autres gouvernements, ministères et organismes pour automatiquement échanger de l'information sur les naissances, les décès et autres changements qui surviennent dans la vie.

De concert avec le gouvernement de l'Ontario, nous offrons maintenant un processus de demande en ligne intégré et novateur, grâce auquel les parents de nouveau-nés peuvent faire enregistrer la naissance de leur enfant et obtenir un certificat de naissance provincial ainsi qu'un numéro d'assurance sociale au moyen d'une seule demande. Par la suite,

Corner Brook (Terre-Neuve)

nous aimerions créer un seul processus de demande automatique pour tous les services qui touchent les nouveau-nés, par exemple l'inscription automatique à la Subvention canadienne pour l'épargne-études et à d'autres prestations pour enfants.

Offrir un service plus personnalisé

À l'heure actuelle, les Canadiens doivent fournir les mêmes renseignements maintes et maintes fois au même organisme gouvernemental, souvent pour le même service ou la même situation.

Pour réduire les démarches inutiles et sans fin, nous avons commencé à établir un « profil unique du client » pour la prestation des services qui nous permettra de mieux intégrer les renseignements fournis par les Canadiens et d'offrir aux citoyens des services à partir d'un même point. Nous appliquerons les normes les plus élevées de protection de la vie privée et des renseignements personnels et nous établirons de meilleurs liens entre les gouvernements afin d'éviter que les Canadiens n'aient à fournir les mêmes renseignements plusieurs fois.

Réaliser des économies pour les Canadiens

Grâce à de nouvelles stratégies, nous avons réalisé des économies de plusieurs millions de dollars pour les contribuables.

292 millions de dollars

Ce « profil unique du client » sera étayé par des initiatives qui permettront d'automatiser un plus grand nombre de processus et de rationaliser la collecte de renseignements sur les naissances, les décès, les mariages et l'immigration, renseignements fournis par nos nombreux partenaires gouvernementaux.

Offrir un plus large choix de services automatisés

Les progrès technologiques nous permettent d'automatiser davantage le processus. Ils nous permettent de réduire les coûts de fonctionnement et les risques d'erreurs et de fraudes qui touchent les programmes et les prestations. Dans un premier temps, il faut :

- faciliter la tâche aux Canadiens qui veulent demander en ligne des prestations du Régime de pensions du Canada, du régime d'assurance-emploi et de la Sécurité de la vieillesse, ainsi que le Supplément de revenu garanti;
- automatiser le traitement des demandes de prestations du régime d'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada;
- améliorer les processus et les outils afin de réduire, pour les employés de Service Canada, les risques d'erreurs qui donnent lieu, par exemple, à des trop-payés et à des moins-payés.

Service Canada a à cœur de protéger les renseignements personnels

Pour répondre aux attentes des Canadiens, nous collaborons avec le Commissariat à la protection de la vie privée afin de toujours utiliser les meilleures méthodes de protection qui soient.

Bal, agent de prestation des services, services multilingues, Vancouver (Colombie-Britannique)

Services relatifs au numéro d'assurance sociale offerts à partir d'un même point

Les personnes munies des documents requis peuvent obtenir un numéro d'assurance sociale sur-le-champ grâce au service d'accès rapide de délivrance des numéros d'assurance sociale qui est offert dans certains Centres Service Canada du pays.

Chapitre 3

SERVIR LES CANADIENS À L'AIDE DE PARTENARIATS

Objectif : Représenter un gouvernement qui travaille en réseau dans un esprit de collaboration et élaborer des modes de prestation de services applicables à l'ensemble de la fonction publique pour l'échange de renseignements, la prestation de services intégrés et l'investissement stratégique dans l'intérêt des Canadiens.

Il ressort des sondages sur l'opinion publique toujours le même message : les Canadiens veulent que les gouvernements travaillent ensemble afin que les citoyens puissent plus facilement se prévaloir des programmes et des services dont ils ont besoin.

Pour mieux servir les citoyens, Service Canada collabore avec de nombreux partenaires : autres ministères et organismes fédéraux, autres administrations et organismes établis dans les collectivités.

Résultats obtenus jusqu'ici

Fournir un plus grand nombre de services à partir d'un même point

Nous sommes surtout connus des Canadiens pour les prestations du régime d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse que nous versons au nom de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC). Mais nous émettons aussi des numéros d'assurance sociale et offrons d'autres services et programmes pour le compte de RHDSC.

Indiquons qu'un nombre croissant de ministères se tournent déjà vers Service Canada pour joindre davantage de Canadiens plus aisément.

Par exemple :

Grâce au Service canadien de développement des compétences en agriculture, **les agriculteurs et leurs familles** peuvent obtenir une aide financière pour recevoir une formation qui les aide à améliorer leurs exploitations agricoles ou à exercer un emploi à l'extérieur de l'entreprise agricole. Nous offrons ce service, au nom d'Agriculture et Agroalimentaire Canada, aux agriculteurs et à leurs familles en Colombie-Britannique, au Nouveau-Brunswick, à Terre-Neuve-et-Labrador, en Nouvelle-Écosse et au Yukon.

Les employeurs qui veulent recruter des travailleurs étrangers s'adressent à nous pour se prévaloir du Programme des travailleurs étrangers, que nous offrons au nom de RHDSC.

Dans le cadre d'un projet pilote, **les anciens combattants qui se réinsèrent dans la population active** au Manitoba communiquent avec Service Canada pour obtenir des renseignements sur les prestations et les programmes qu'offre le ministère des Anciens Combattants dans cette province. Les clients qui désirent joindre les centres d'appels du ministère des Anciens Combattants peuvent le faire en utilisant les téléphones fournis dans nos centres.

En 2005-2006, plus de 900 000 Canadiens se sont rendus dans des Centres Service Canada pour se prévaloir de programmes et de services autres que les principaux programmes et services offerts pour le compte de RHDSC.

Gill, directrice
Centre Service Canada
Surrey (Colombie-Britannique)

Toujours dans le cadre d'un projet pilote, **les Canadiens qui veulent communiquer avec les centres d'appels de l'Agence du revenu du Canada** peuvent utiliser des lignes téléphoniques prioritaires dans les Centres Service Canada situés à Edmundston (Nouveau-Brunswick); à Trois-Rivières, Drummondville, Verdun et Lasalle (Québec); à Brockville et Richmond Hill (Ontario); à Brandon (Manitoba); à Regina (Saskatchewan) et à Kamloops (Colombie-Britannique). Le personnel peut également les aider à naviguer sur le site Web de l'Agence.

Les Canadiens peuvent obtenir des services et de l'information de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) dans le cadre d'un projet pilote fructueux mis en œuvre dans les Centres Service Canada de Trois-Rivières et de Sherbrooke, au Québec. On cherche à déterminer d'autres façons de collaborer avec CIC.

Par ailleurs, nous avons profité d'occasions d'offrir des services spéciaux aux Canadiens. Quand le gouvernement du Canada a décidé d'aider les Canadiens à faible revenu à faire face à la hausse des coûts de l'énergie, c'est à nous qu'il s'est adressé. Nous avons joint environ 1,6 million d'aînés à faible revenu à qui nous devions verser la prestation pour les coûts de l'énergie, en utilisant le système de versement du Supplément de revenu garanti.

Les Canadiens peuvent consulter la liste la plus récente de nos services, incluant les programmes, à : servicecanada.gc.ca. (Annexe 2)

Fait concernant Service Canada

Le Bureau du conseiller en équité a été créé pour donner aux organismes partenaires dans la prestation des services la possibilité de faire part de leurs observations, plaintes et suggestions qui permettraient d'améliorer les processus de Service Canada pour le versement des subventions et des contributions. Le Bureau facilite sans contredit les échanges au sujet des questions d'équité, d'intégrité et de respect des règles. En outre, c'est à lui que les intervenants peuvent s'adresser pour recommander des solutions en temps utile.

Servir les Canadiens avec la collaboration de partenaires

Nous venons de commencer à collaborer avec des partenaires en vue de créer des points de service où les Canadiens pourront obtenir au même endroit des services gouvernementaux ainsi que des services communautaires.

Par exemple, de nombreux services externes sont offerts dans des centres communautaires et municipaux, où les gens se rendent déjà pour obtenir d'autres services.

Faciliter la présentation des demandes de passeport

Les Canadiens peuvent dorénavant présenter une demande de passeport par l'entremise de Service Canada; plus de 28 000 Canadiens, de 35 collectivités, pour la plupart rurales, éloignées et du Nord, depuis Fort Simpson jusqu'à Gander, ont déjà tiré parti de ce nouveau service.

Pour présenter une demande de passeport courante, on peut apporter le formulaire et les documents d'accompagnement dans certains Centres Service Canada pour examen. Nous avisons immédiatement les demandeurs de tout problème pour qu'ils puissent les régler sans tarder. Les demandes en règle sont envoyées à Passeport Canada.

Nous avons collaboré avec le gouvernement de l'Ontario et avec la ville d'Ottawa pour ouvrir un centre à l'hôtel de ville d'Ottawa qui regroupe les services offerts par les gouvernements fédéral et provincial et par l'administration municipale.

En partenariat avec Transports Canada et avec Services Nouveau-Brunswick, nous délivrons maintenant des permis d'embarcation de plaisance dans les différents Centres Service Canada.

Pour se prévaloir de divers programmes et services offerts par les différentes administrations, les Canadiens, autant les personnes que les entreprises, doivent prouver leur identité à maintes reprises et souvent de façons différentes. Nous voulons leur simplifier la tâche. Nous nous unissons aux partenaires fédéraux, provinciaux et municipaux pour élaborer un cadre qui permettrait à un organisme de prestation de services au sein d'une seule administration de reconnaître l'identité des clients validée par une autre administration.

Nous en venons ainsi à savoir ce qu'il faut pour garantir l'efficacité des services offerts à partir d'un même point aux citoyens et aux partenaires.

Collaborer étroitement avec les partenaires communautaires

Service Canada a conclu maintes ententes de contribution avec des organismes du secteur bénévole qui offrent des services à l'échelon communautaire.

Pour nous assurer que nos services sont offerts d'une façon qui réponde aux besoins des citoyens et des collectivités, nous devons établir des relations fructueuses avec les organismes du secteur bénévole. À la suite d'une étude réalisée par le Comité permanent des ressources humaines, du développement social et de la condition des personnes handicapées, nous avons mis sur pied

Partenaires pour la prestation des services

Nos projets de regroupement des services dans un plus grand nombre d'endroits au pays ne sauraient porter fruit sans l'apport des partenaires communautaires. La Cypress Hills Regional Development Agency héberge Service Canada dans son centre d'aide aux entreprises à Shaunavon, en Saskatchewan. Les 2 000 résidents de la région peuvent ainsi se renseigner sans difficulté sur les programmes et services fédéraux.

un groupe de travail mixte composé de représentants du secteur bénévole, afin d'établir des relations fructueuses et d'adapter les nouveaux processus.

Nous avons simplifié la gestion des ententes de contribution tout en garantissant la responsabilité à l'égard des fonds publics, permettant ainsi aux organismes parrains de se concentrer davantage sur les résultats.

Nous avons également créé le Comité consultatif du secteur bénévole de Service Canada, qui se compose de représentants des collectivités, d'organismes du secteur et d'entreprises siégeant à d'autres conseils consultatifs.

Marnie, coordonnatrice de projets, Services d'emploi et de carrière pour les jeunes, Brandon (Manitoba)

Lesley, directrice exécutive, Services aux immigrants du district de Surrey, Surrey (Colombie-Britannique)

Chapitre 4

OBTENIR DES RÉSULTATS ET EN RENDRE COMPTE AUX CANADIENS

Objectif : Conformément au principe de la responsabilité gouvernementale, obtenir des résultats pour les Canadiens et le gouvernement, et en rendre compte en toute transparence aux Canadiens ainsi qu'aux parlementaires.

En tant que réseau de prestation de services du gouvernement du Canada, nous veillons à rendre compte publiquement à la fois de la qualité des services que nous offrons aux Canadiens et de nos résultats. Pour y arriver, nous devons tout d'abord nous assurer que les Canadiens connaissent Service Canada, ainsi que l'éventail de programmes et de services offerts par le gouvernement fédéral. Nous nous sommes fixé des objectifs de rendement qui nous permettent de mesurer la satisfaction des Canadiens à l'égard de nos services et qui servent de points de référence en vue de l'amélioration de ces services.

Résultats obtenus jusqu'ici

Énoncer précisément nos engagements envers les Canadiens – le protocole de service et les normes de service

Service Canada a pour objectif d'ériger une culture de l'excellence du service. Notre protocole de service (voir l'annexe 3) explique ce que les Canadiens peuvent attendre de nous et comment ils peuvent nous transmettre leurs commentaires sur la qualité du service reçu.

« Nous constatons que les gens ont besoin de passeports aujourd'hui plus que jamais, et nous leur offrons un service plus efficient. »

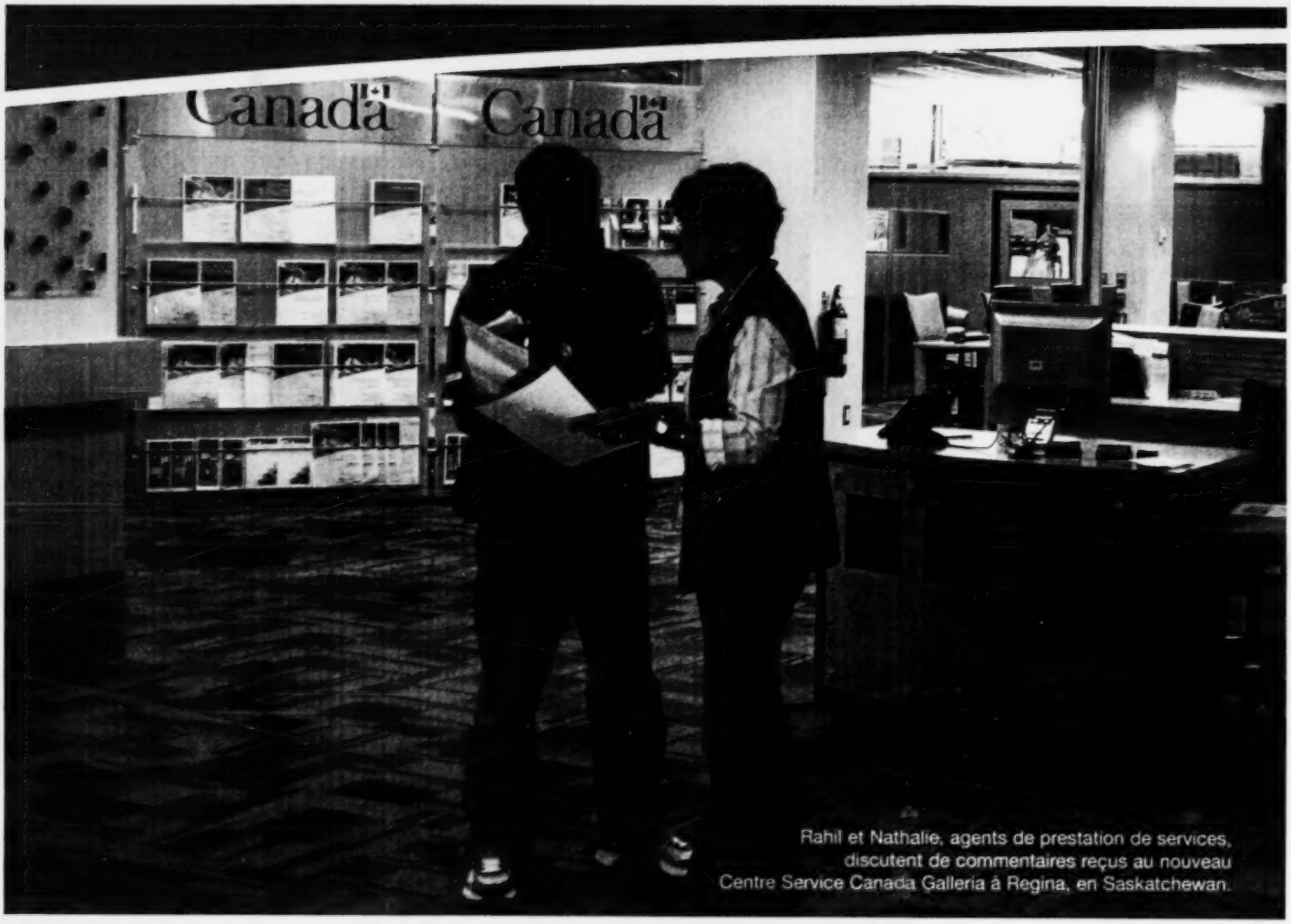
Josie, agente de prestation de services,
Centre Service Canada de Canada Quay
Toronto (Ontario)

Nos normes de service définissent comment nous nous acquitterons des engagements établis de façon précise et mesurable. Elles garantissent notamment aux Canadiens :

- le choix du mode d'accès aux services;
- l'accès étendu aux services;
- des services adaptés aux besoins des citoyens;
- le suivi de la totalité des suggestions, commentaires positifs et plaintes formulés par les Canadiens.

Nos normes de service

1. **Nous offrons des services dans les collectivités, là où vous vivez.**
   - Nous offrons à 90 % de la population l'accès à nos services dans un rayon de 50 km de leur domicile.
2. **Nous prolongeons nos heures de service pour mieux vous servir.**
   - Les agents d'information des centres d'appel qui sont responsables de la ligne 1 800 O-Canada sont en poste de 8 h à 20 h, du lundi au vendredi.
   - Les Centres Service Canada sont ouverts de 8 h 30 à 16 h, du lundi au vendredi, et nous prévoyons prolonger nos heures de service.
   - En tout temps, les Canadiens peuvent trouver l'information dont ils ont besoin sur les programmes et les services du gouvernement à servicecanada.gc.ca.
3. **Nous vous servons dans la langue officielle de votre choix — français ou anglais.**
   - Nous offrons nos services en français et en anglais au téléphone, sur le Web et en personne. Au besoin, nous offrirons le service à d'autres endroits.
4. **Afin de tenir compte de la diversité du Canada, nous étendons nos services pour joindre les communautés multilingues.**
   - Nous fournissons de l'information sur nos programmes et nos services dans un certain nombre de langues, autres que le français et l'anglais.
5. **Nos services sont accessibles aux personnes handicapées.**
   - Nous facilitons l'accès des personnes handicapées à nos Centres Service Canada.
   - Nos formulaires les plus couramment utilisés sont accessibles en ligne, sur support adapté aux personnes handicapées.
   - Nous offrons aussi un service de téléimprimeur aux personnes qui veulent communiquer avec nous par téléphone et qui sont sourdes ou malentendantes (1-800-926-9105).
6. **Notre personnel compétent et serviable veille à répondre à vos besoins.**
   - Les agents de prestation de services ont reçu une formation spéciale pour vous orienter vers l'ensemble des services et des prestations dont vous avez besoin.
   - Si nous ne respectons pas nos engagements, faites-le-nous savoir.
   - Nous nous engageons à accroître la satisfaction de nos clients.
7. **Nous vous indiquerons la date prévue d'une décision touchant votre admissibilité à des services ou à des prestations, et si vous y êtes admissible, la date du premier versement.**
   - Nous accusons réception de chaque demande dans les sept jours suivant sa réception.
   - Nous versons les prestations d'assurance-emploi dans les 28 jours suivant la présentation de la demande.
   - Nous versons les prestations de retraite du RPC dans le mois suivant l'établissement de l'admissibilité.



Rahil et Nathalie, agents de prestation de services, discutent de commentaires reçus au nouveau Centre Service Canada Galleria à Regina, en Saskatchewan.

- Nous versons les prestations de la Sécurité de la vieillesse dans les 30 jours suivant l'établissement de l'admissibilité.
- Nous délivrons les numéros d'assurance sociale et les permis d'embarcation de plaisance en une seule visite.

8. Nous voulons connaître votre opinion sur la qualité de notre service.

- Nous reconnaissons nos erreurs et prenons les mesures qui s'imposent pour y remédier.
- Nous sollicitons la participation des citoyens tout au long de notre démarche visant à améliorer et à étendre nos services.
- Vous pouvez faire part de vos suggestions, commentaires positifs et plaintes au Bureau de la satisfaction des clients.
- Le Bureau accuse réception de tout commentaire reçu dans les 24 heures et y donne suite dans un délai de 7 jours ouvrables.

9. Nous rendons compte des résultats obtenus.

- Service Canada publie un rapport annuel détaillé.
- Le Bureau de la satisfaction des clients publie un rapport sur la satisfaction des clients et sur les commentaires reçus.

44

En tout, 44 Centres Service Canada sont maintenant ouverts au-delà des heures normales de bureau (de 8 h 30 à 16 h).

Communiquer nos résultats aux Canadiens au moyen de notre nouvelle fiche de rendement

À l'instar de nombreux organismes de service hautement performants, nous nous sommes dotés d'une fiche de mesure du rendement type. La fiche de rendement annuelle de Service Canada indique aux Canadiens notre rendement par rapport à nos normes de service, et fait état des résultats positifs comme des éléments à améliorer.

Notre première fiche de rendement (voir l'annexe 4) énonce les mesures du rendement établies pour le traitement des demandes et les services téléphoniques reliés à l'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada (RPC), à la Sécurité de la vieillesse (SV) et aux passeports. Elle comprend aussi d'autres mesures qui permettent notamment d'évaluer l'accès aux services des communautés linguistiques minoritaires et des Canadiens handicapés.

Comme en témoigne la fiche de rendement, nous avons atteint voire dépassé la majorité de nos objectifs. C'est particulièrement le cas pour les prestations, une fonction au cœur de nos activités traditionnelles. Notre projet consistant à servir davantage de Canadiens aux quatre coins du pays a progressé à grands pas, notamment grâce à l'augmentation du nombre de points de service.

Dans 75 % des cas, nous avons accusé réception des demandes dans les 7 jours suivant leur présentation, soit seulement 5 % de moins que notre objectif de 80 %. La plupart des gens qui présentent leur demande d'assurance-emploi en ligne reçoivent automatiquement un accusé de réception. Afin de réduire l'écart concernant le RPC et la SV, nous élaborons d'autres services et processus automatisés.

Les centres d'appels qui traitent les questions relatives à la SV et au RPC réussissent 93 % du temps à réduire le temps d'attente de sorte que les Canadiens peuvent parler à un agent dans un délai de 180 secondes. Comme l'indique le taux le plus bas enregistré pour les infocentres téléphoniques de l'assurance (58 %), nous devons, d'une part, améliorer les services Internet et le libre-service à réponse vocale interactive afin d'offrir aux citoyens des solutions de rechange pratiques et, d'autre part, mieux gérer les centres d'appels pour traiter les volumes élevés d'appels qu'ils reçoivent.

Nous faisons également des progrès en ce qui a trait à l'élaboration de formulaires électroniques accessibles aux personnes handicapées.

Le recours à la fiche de rendement nous a déjà aidés à déceler des améliorations à apporter aux éléments que nous mesurons et aux méthodes utilisées. Nous avons par exemple appris que les mesures du rendement liées aux activités de traitement des prestations pourraient gagner en uniformité. Nous avons aussi établi de nouveaux objectifs de rendement afin de réduire davantage les temps d'attente au téléphone et les tonalités d'occupation.

Investir dans l'amélioration

Au cours des trois prochaines années, nous voulons affecter une plus grande partie de notre budget de fonctionnement à des activités qui profitent directement aux clients.

Offrir aux Canadiens des moyens de transmettre leur rétroaction – le Bureau de la satisfaction des clients

Toute organisme voué à l'excellence du service incite ses clients à lui transmettre leur rétroaction et est souvent doté d'un service expressément chargé de recevoir les commentaires des gens au sujet de leurs rapports avec lui. En ce qui concerne Service Canada, c'est le Bureau de la satisfaction des clients (BSC) qui joue ce rôle et qui, de plus, prend d'autres mesures pour mieux en orienter les activités.

Le BSC accepte toutes les formes de rétroaction (suggestions, commentaires positifs et plaintes) dans la perspective de favoriser l'atteinte de notre objectif d'excellence du service. Chaque cas est traité selon les principes d'impartialité, de rigueur, de rapidité et de service personnalisé du BSC.

Au début de 2006, le BSC a mené une première enquête auprès des clients de Service Canada afin d'établir les tendances globales de notre rendement. S'inspirant des résultats de l'enquête, de la rétroaction des Canadiens et d'autres renseignements permettant de déterminer les points forts des services et les défis s'y rattachant, le BSC a formulé les trois recommandations suivantes :

- établir un processus formel qui permette aux clients de transmettre en haut lieu les préoccupations relatives au service reçu;
- améliorer la fonction de recherche sur les « Services près de chez vous » du site Web de Service Canada;
- fournir une formation et un soutien accrus aux employés chargés de la prestation directe de services dans l'ensemble de l'organisation.

Comprendre les besoins des citoyens – une responsabilité partagée

À Service Canada, nous assurons le suivi des résultats obtenus en fonction des objectifs visés. Tous les membres de la direction et du personnel ont des responsabilités précises et doivent rendre compte de l'atteinte de nos objectifs.

Pour que les dirigeants de Service Canada comprennent bien ce que vivent les Canadiens qui ont recours à nos services, nous employons une pratique qui a fait ses preuves au sein d'autres organismes. Chacun des directeurs des secteurs qui ne sont pas chargés de la prestation directe de services devront chaque année consacrer quatre jours à servir directement les Canadiens. Ils devront aussi utiliser certains de nos services pour constater dans quelle mesure ils répondent à leurs besoins.

Réaffecter les ressources à des activités orientées vers les citoyens

Tout organisme responsable fait le meilleur usage possible des fonds publics. Pour ce faire, Service Canada doit affecter davantage de ressources à des activités qui profitent directement aux Canadiens utilisant les services.

Nous nous sommes engagés à réduire les frais généraux et les activités de moindre importance pour les Canadiens.

Renforcement de la gestion et de la responsabilité financière

Service Canada a nommé un chef, Direction des finances, et instauré de nouveaux contrôles et processus financiers. Grâce aux améliorations apportées au cadre d'évaluation de l'efficacité administrative et du rendement financier, nous pourrons prendre des décisions plus éclairées, mieux utiliser les fonds publics et démontrer de quelle façon nous nous acquittons de l'engagement pris envers les Canadiens dans la nouvelle *Loi sur la responsabilité*.

Service Canada rend compte de ses plans et priorités, ainsi que de son rendement, dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC). Le Budget principal et le Budget supplémentaire des dépenses font aussi état des dépenses qui sont engagées et de celles qui sont prévues.

Fait concernant Service Canada

100 %

Le Bureau de la satisfaction des clients :

- accuse réception de la rétroaction du client dans un délai de 24 heures, 100 % du temps;
- donne suite à la rétroaction du client dans un délai de 7 jours, 90 % du temps.

Fait concernant Service Canada

Durant l'année qui a suivi l'instauration de Service Canada, nous avons établi deux enquêtes de base primordiales.

Dans l'étude de base sur la sensibilisation du public, nous avons examiné les exigences, les attentes et les priorités des Canadiens à l'égard de la prestation de services. Nous en avons dégagé un aperçu utile des attentes des Canadiens relativement à l'excellence du service.

L'Enquête sur la satisfaction des clients, pour sa part, a permis d'évaluer le taux de satisfaction des Canadiens à l'égard de nos services. Selon les données recueillies, 84 % des citoyens sont satisfaits de l'ensemble des services reçus auprès de Service Canada.

Les deux enquêtes peuvent être consultées à servicecanada.gc.ca.

Questions ?
Je suis là
pour vous aider.

Service Canada

1 800 O-Canada | servicecanada.gc.ca

Service Canada est votre source d'information sur les programmes et services du gouvernement du Canada.

Si vous désirez présenter une demande de numéro d'assurance sociale ou de pension, participer à un programme d'emploi ou obtenir des services à l'intention des aînés, des jeunes ou des familles, visitez notre site Internet, communiquez avec nous ou venez nous rencontrer.

Pour de plus amples renseignements et pour avoir la liste de nos bureaux ou pour connaître l'adresse du Centre Service Canada le plus près de chez vous :

CLIQUEZ servicecanada.gc.ca

COMPOSEZ 1 800 O-Canada / 1 800 622-6232
ATS 1 800 926-9105

VISITEZ Centres Service Canada

Gouvernement du Canada | Government of Canada

Canada

Chapitre 5

EXCELLENCE DU SERVICE POUR LES CANADIENS – DES GENS AU SERVICE DES GENS

Objectif : Ériger une culture de l'excellence du service en fournissant à nos employés la formation et les outils nécessaires, en favorisant l'innovation, et en renforçant le leadership et la capacité d'offrir des services axés sur les citoyens.

L'excellence du service se développe dans une organisation où chaque employé a la possibilité, les compétences et les outils qu'il lui faut pour mettre son engagement au service des citoyens. Elle s'épanouit dans une culture où l'on reconnaît les idées et les projets novateurs des gens et se consolide là où les dirigeants ont autant à cœur que leurs employés l'atteinte de résultats optimaux pour leurs clients.

Nous avons demandé aux Canadiens ce qu'ils considéraient comme une prestation de services optimale. Nous avons étudié comment les organismes de service aux clients les plus respectés dans le monde gagnent la faveur de leurs clients, et nous avons écouté les idées de nos propres employés.

Résultats obtenus jusqu'ici

Intégrer tous les employés de Service Canada dans une culture de l'excellence du service

Dès le début de la planification de Service Canada, nous avons constaté qu'il était indispensable, pour concrétiser l'excellence du service, de consulter les employés. Les syndicats représentant le personnel de Service Canada ont participé à toutes les étapes du processus. Ils ont signalé de nombreuses façons d'améliorer notre organisation et nos activités pour mieux répondre aux besoins des Canadiens.

Dans l'ensemble de Service Canada, les cadres supérieurs et les gens qui participent à nos Forums des gestionnaires, notamment, contribuent à modeler notre organisation et nos activités. Ils consolident ainsi leur responsabilité et leur engagement à offrir d'excellents services axés sur les citoyens tout en contribuant à relever les défis auxquels nous faisons face.

Les dirigeants de tous les niveaux doivent rendre compte des objectifs de service. Nous élaborons actuellement des initiatives de perfectionnement en leadership qui seront axées sur les rôles que les superviseurs, gestionnaires et autres dirigeants doivent assumer pour que les Canadiens reçoivent les meilleurs services qui soient.

Des employés de tous les secteurs de Service Canada ont aidé à orienter notre stratégie visant à édifier une culture de l'excellence du service qui soit à l'appui de notre mandat.

17 000

Nous avons offert à plus de 17 000 employés de Service Canada une formation concernant notre engagement à accroître l'excellence du service et leur rôle à cet effet.

Nous participons au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et créons d'autres initiatives visant à encourager les employés à faire part de leurs expériences et de leurs idées grâce auxquelles nous pourrions offrir de meilleurs services aux Canadiens et créer de meilleurs milieux de travail pour eux-mêmes.

Nous avons établi un programme de récompenses et de reconnaissance des employés pour souligner le caractère exceptionnel des services fournis aux Canadiens par les employés de Service Canada. Les premiers prix ont été remis en septembre 2006.

Former et outiller le personnel pour favoriser la qualité du service

Notre personnel est au cœur même du processus de transformation du service au sein du gouvernement. Nous entendons former nos employés et leur fournir les ressources et les outils nécessaires pour établir les services et les prestations dont les clients ont le plus besoin – peu importe le ministère ou le programme concerné – et veiller à ce qu'ils les obtiennent.

La constitution d'un effectif reconnu pour son professionnalisme et ses compétences en matière de service à la clientèle est garante du succès de Service Canada. Nous entendons recruter des employés et les garder à notre service pour que Service Canada soit l'employeur de choix dans le secteur de la prestation de services aux Canadiens.

Nous avons récemment annoncé la mise en œuvre du premier programme exhaustif de perfectionnement professionnel et de reconnaissance dans le domaine de la prestation de services. Ce vaste programme comprendra un programme de perfectionnement professionnel axé sur les compétences offert par le Collège Service Canada en collaboration avec l'École de la fonction publique du Canada.

Pour aider notre personnel à fournir aux Canadiens des renseignements cohérents, nous avons aussi créé un nouveau site intranet qui remplace les quelque 40 sites qu'utilisaient auparavant les employés de Service Canada d'un bout à l'autre du pays.

Centre Service Canada de Canada Quay, Toronto (Ontario)

Conclusion

REGARD SUR L'AVENIR

« Service Canada travaille avec un nombre croissant de ministères fédéraux, de provinces et de territoires afin d'augmenter le nombre des services offerts à partir d'un même point. C'est tout à fait logique du point de vue des citoyens, et cela permet l'utilisation optimale de l'argent des contribuables. » Ministre de Ressources humaines et du Développement social Canada – juin 2006

Durant notre première année, Service Canada s'est concentré sur la création d'un réseau de prestation de services à partir d'un même point pour les Canadiens; ils leur est dorénavant plus facile de se prévaloir des programmes et des services dont ils ont besoin. Nous nous sommes également employés à accroître la responsabilité et la transparence au sein du gouvernement. Notre travail est cependant loin d'être terminé. En fait, nous n'en sommes qu'au tout début, car Service Canada s'est engagé à améliorer sans cesse le service et à transformer du tout au tout la prestation des services gouvernementaux.

Service Canada poursuivra un objectif bien précis, soit obtenir de meilleurs résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence du service et à des services sûrs, fiables et personnalisés offerts à partir d'un même point. Il en résultera en bout de ligne un nouveau modèle de service efficient et efficace pour l'ensemble des Canadiens, qui répond à leurs besoins.

Nous nous réjouissons à l'avance de faire état de nos réalisations dans le rapport annuel de Service Canada de 2007.

PLANS ET PRIORITÉS DE SERVICE CANADA

Transformer le service offert aux Canadiens

- Accroître nos points de service dans les régions et les collectivités
- Concevoir des stratégies de service qui répondent aux besoins des Canadiens
- Constituer le réseau de service du gouvernement du Canada
- Élaborer des stratégies de partenariat
- Doter l'organisme de moyens de créer de nouveaux services pour les Canadiens
- Intégrer les centres d'appels

Intégration de l'information client

- Transformer la gestion des données de l'état civil avec la collaboration des provinces
- Automatiser le traitement afin d'accélérer la prestation des services et de réduire les coûts
- Établir un « profil unique du client » aux fins de l'échange de renseignements

Accroître la responsabilité et la transparence

- Faire rapport sur nos engagements aux Canadiens et au Parlement
- Assurer l'intégrité à l'échelle de l'organisation
- Réaliser les économies prévues
- Renforcer la gestion et la responsabilité financière

Créer une culture de l'excellence du service

- Ériger une culture de l'excellence du service et récompenser l'excellence

Annexe 1

SERVICE CANADA
Profil des dépenses pour 2005-2006*
(en millions de dollars)

	PRÉVUS	AUTORISÉS	RÉELS
Budgétaires			
Coûts de fonctionnement	480,7	522,3	503,8
Coûts de prestation des services :			
° Compte d'assurance-emploi	1 078,7	1 181,4	1 168,9
° Régime de pensions du Canada	201,8	214,6	190,9
Sous-total	1 280,5	1 396,0	1 359,8
Coûts de fonctionnement bruts	1 761,2	1 918,3	1 863,6
Pour le compte de RHDCC et de DSC			
Subventions et contributions votées	635,3	679,9	621,3
Paiements de transfert législatifs			
Subventions et contributions :			
• Autres paiements législatifs :			
° Sécurité de la vieillesse	22,209,0	22 043,7	22 043,7
° Supplément du revenu garanti	6,315,0	6 476,5	6 476,5
° Paiements des allocations	451,0	472,1	472,1
° Prestations liées au coût de l'énergie	-	210,5	210,5
Sous-total – Autres paiements législatifs	28 975,0	29 202,8	29 202,8
Prestations du Régime de pensions du Canada	24 852,1	24 976,8	24 976,8
Prestations d'assurance-emploi			
• Partie I	13 595,4	12 402,0	12 402,0
• Partie II	2 050,1	1 964,7	1 964,7
Sous-total – Prestations d'assurance-emploi	15 645,5	14 366,7	14 366,7
Total – Paiements de transfert législatifs	69 472,6	68 546,3	68 546,3
Total – Pour le compte de RHDCC et de DSC	**70 107,9** °	**69 226,2** °	**69 167,6**
Total global	71 869,1	71 144,5	71 031,2

° Somme profitant directement aux Canadiens ou aux organismes et engagée pour le compte de RHDSC.

*Ce portrait financier de Service Canada est extrait du Rapport de planification ministérielle de RHDSC et de DSC pour l'année fiscale 2005-2006.

Annexe 2

SERVICES OFFERTS

Vous trouverez les renseignements les plus récents sur les services offerts par Service Canada sur note site Web au :

http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/passerelles/pres_de_chez_vous/menu.shtml

Tous les Canadiens

- Délivrance de permis d'embarcation de plaisance
- Délivrance sur-le-champ de numéros d'assurance sociale
- Mon dossier Service Canada (depuis novembre 2006)
- Projet pilote de fonction intégrée d'avis de décès (Ontario) (depuis septembre 2006)
- Projets pilotes relatifs à l'information – Agence du revenu du Canada (depuis septembre 2006)
- Services d'agents réceptionnaires des demandes de passeports

Personnes âgées

- RPC – Clause d'exclusion pour élever des enfants
- RPC – prestations de décès
- RPC – pension de retraite
- RPC – prestations de survivant
- SV – allocation
- SV – allocation au survivant
- SV – prestations de base
- SV – prestations internationales
- SV – supplément de revenu garanti

Personnes handicapées

- Entente sur le marché du travail visant les personnes handicapées
- Fonds d'intégration pour les employeurs et organismes
- Fonds d'intégration pour les personnes
- Programme canadien de prêts aux étudiants ayant une incapacité permanente
- Subvention canadienne pour études concernant les mesures d'adaptation destinées aux étudiants ayant une incapacité permanente
- Subvention canadienne pour l'accès aux études à l'intention des étudiants ayant une incapacité permanente

Familles

- Prestation universelle pour la garde d'enfants – promotion du programme (depuis juillet 2006)
- Prestations de compassion de l'assurance-emploi
- Prestations de maternité de l'assurance-emploi
- Prestations parentales de l'assurance-emploi
- Prestations pour enfants du RPC (orphelins, enfants de cotisants invalides)
- Service d'enregistrement des nouveau-nés (depuis avril 2006 en Ontario. Autres provinces : à déterminer)

Travailleurs et employeurs

- AE – employeurs
- AE – pêcheurs
- AE – prestations de maladie

- AE – prestations régulières
- Affichage d'offres d'emploi et jumelage
- Aide ciblée pour les prestataires d'assurance-emploi
- Alerte-Emploi
- Concepteur de CV
- Développement des compétences
- Emploi-Avenir
- Information sur la gestion des ressources humaines
- Navigation-carrière
- Partenariats de développement du marché du travail
- Partenariats pour la création d'emplois
- Prestations pour travailleurs indépendants
- Programme d'avis d'embauchage
- Projets pilotes relatifs à l'information – Citoyenneté et Immigration Canada
- Recherche d'emploi et jumelage
- Relevé d'emploi sur le Web
- Service canadien de développement des compétences en agriculture
- Service d'aide à l'emploi
- Subvention salariale ciblée
- Taxe d'entrée relative à l'immigration chinoise (depuis septembre 2006)
- Travail partagé
- Travailleurs étrangers – simplification des mesures : 1) demandes en lignes; 2) liste des pénuries de main-d'œuvre; 3) partage de bureaux avec les unités de CIC responsables du dossier des travailleurs étrangers (Montréal, Vancouver) (depuis septembre 2006)

Jeunes

- Aide pour la recherche d'emploi
- Connexion compétences
- Objectif carrière
- Placement carrière-été
- Promotion de la subvention canadienne pour l'épargne étude (depuis septembre 2006)
- Programme de stage pour les jeunes dans le secteur public fédéral
- RPC – enfants de cotisants invalides (18 à 25 ans)
- RPC – prestations d'orphelin (18 à 25 ans)
- Sensibilisation jeunesse
- Services de placement

Communautés minoritaires de langues officielles

- Fonds d'appui aux Communautés minoritaires de langues officielles

Annexe 3

PROTOCOLE DE SERVICE DE SERVICE CANADA

Le texte intégral du Protocole de service se trouve sur notre site Web :

http://servicecanada.gc.ca/fr/ausujet/charte2.html

Le Protocole se résume comme suit :

Notre engagement

Nous vous aidons en vous simplifiant l'accès aux services du gouvernement. Nous vous offrons :

- un choix de moyen pour nous joindre;
- de l'information facile à comprendre;
- un service dans la langue officielle de votre choix.

Nous vous offrons un service personnalisé. Nous nous engageons à :

- vous renseigner et vous expliquer clairement ce que vous devez faire;
- vous aider tout en respectant vos besoins;
- vous offrir le service dont vous avez besoin ou vous diriger vers d'autres ressources pertinentes;
- vous indiquer la date prévue d'une décision et, si vous êtes admissible à des prestations, la date du premier versement;
- reconnaître nos erreurs et prendre les mesures correctives qui s'imposent.

Notre garantie

Vous avez le droit à :

- un service juste et impartial;
- une explication claire de nos décisions;
- la révision de toute décision;
- la protection de vos renseignements personnels.

Annexe 4

FICHE DE RENDEMENT DE SERVICE CANADA POUR 2005-2006

Normes de service et mesures de rendement connexes	Éval.	2005-2006 Fin de xercice Résultat	Objectif	2006-2007 Objectif
1. Nous offrons des services dans les collectivités, là où vous vivez.				
90 % des Can. ont accès aux services dans un rayon de 50 km de leur domicile.	↑	93 %	85 %	90 %
Nombre de points de service	↗	416	420	516
2. Nous prolongeons nos heures de service pour mieux vous servir.				
Service téléphonique :				
% d'appels pris dans les 180 secondes	↓	80 %	95 %	95 %
% d'utilisation du service d'information téléphonique automatisé	↑	75 %	65 %	65 %
% d'appels bloqués (message concernant le volume élevé d'appels reliés à l'AE)	–	42 %	aucun	aucun
Nombre de Centres Service Canada (CSC) ayant des heures d'ouverture prolongées.	↑	44	40	60 (6 déc.)
Disponibilité 24/7 dans Internet – informations et transactions (RPC et AE)	↑	98 %	98 %	98 %
3. Nous vous servons dans la langue officielle de votre choix – français ou anglais.				
Nombre de plaintes liées aux langues officielles – service au public	—	11	—	—
Nombre de points de service destinés aux comm. minoritaires de langue officielle	↑	14	14	17
4. Tenant compte de la diversité du Canada, nous étendons nos services aux comm. multilingues.				
Nombre de langues autres que l'anglais et le français.				
CSC et points de services externes prévus	↑	4	4	11
5. Nos services sont accessibles aux personnes handicapées.				
Nombre de formulaires accessibles en ligne, sur support adapté.	↓	0	5	10
6. Notre personnel compétent et serviable veille à répondre à vos besoins.				
Satisfaction des clients (résultats du sondage)	–	84 %	–	–
7. Nous vous indiquerons la date révue d'une décision touchant votre admissibilité à des services ou à des prestations, et si vous y êtes admissible, la date du premier versement.				
Prestation de services sans délai :				
% d'avis envoyés dans les jours suivant la réception des demandes	↓	75 %	80 %	80 %
% de passeports délivrés dans un délai de 28 jours	↗	90 %	95 %	95 %
% de paiements d'AE effectués dans les 28 jours suivant la présentation de la demande	↑	81 %	80 %	80 %
% de premiers paiements de la SV effectués dans les 30 jours suivant la détermination de l'admissibilité	↑	94 %	90 %	90 %
% des pensions de retraite RPC versées le premier mois suivant l'établissement de l'admissibilité	↑	85 %	90 %	85 %

Normes de service et mesures de rendement connexes	Éval.	2005-2006 Fin d'exercice Résultat	Objectif	2006-2007 Objectif
8. Nous voulons connaître votre opinion sur la qualité de notre service.				
Bureau de la satisfaction des clients – Rétroaction globale :	–	508	–	–
Transferts	–	156	–	–
Suggestions	–	52	–	–
Commentaires positifs	–	70	–	–
Plaintes	–	230	–	–
9. Nous rendons compte des résultats obtenus.				
Production du rapport annuel de Service Canada		Automne 2006		
Production du rapport annuel du Bureau de la satisfaction des clients		Printemps 2007		

Normes de service et mesures de rendement connexes	2005-2006 Fin d'exercice
10. Volumes	
Demandes traitées	
RPC	567 891
AE	2 787 302
SV (à l'exclusion des renouvellements automatiques du SRG)	783 160
Passeports	29 369
Embarcations de plaisance	0
NAS	1 470 420
Utilisation des modes de communication	
Web	5 430 558
Téléphone – Agent	11 886 484
Téléphone – RVI	38 630 412
Poste	1 628 000
Clients se rendant dans les Centres Service Canada	
Aide fournie	630 495 (nouveaux services seulement)
Libre-service	281 921 (nouveaux services seulement)

LÉGENDE :

↑	Résultats conformes ou supérieurs à l'objectif
↓	Résultats inférieurs (> 5 %) à l'objectif
↗	Résultats inférieurs (= ou < 5 %) à l'objectif
–	Sans objectif

Annexe 5

DITES-NOUS CE QUE VOUS EN PENSEZ

Ce que vous pensez du rapport d'étape de Service Canada nous importe vraiment. Nous vous remercions de nous faire part de vos commentaires en nous adressant un courriel à : progressreport@servicecanada.gc.ca OU encore en remplissant le formulaire ci-dessous et en l'envoyant à l'adresse suivante :

Service Canada
Politiques, partenariats et affaires ministérielles
140, promenade du Portage
Portage IV, pièce 1D119
Gatineau (Québec) K1A 0J9

* Si vous désirez obtenir une réponse, veuillez nous indiquer comment vous joindre.
* Vos renseignements demeureront confidentiels. Ils seront recueillis, gérés, utilisés et communiqués conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels.*

FORMULAIRE DE RÉTROACTION AU SUJET

DU RAPPORT D'ÉTAPE DE SERVICE CANADA

***NOM COMPLET** _____

***ADRESSE** _____

***VILLE** _____ **PROV.** _____ **CODE POSTAL** _____

***NUMÉRO(S) DE TÉLÉPHONE** _____

***COURRIEL** _____

VOS COMMENTAIRES (au besoin, utilisez l'endos) _____

COMMENTAIRES